

Ordnung ohne Stress

Frank-Michael Rommert: So verhindern Sie das Chaos in Ihrem Außendienst-Büro

Außendienstler sind mit Blick auf die Ordnung ihrer Unterlagen besonders herausgefordert: Sie haben mehrere Arbeitsplätze und müssen entsprechend flexibel sein. Oft muss das Auto oft als rollender Arbeits- und Lagerplatz erhalten. Mit der MAPPEI-Methode bekommen Außendienstler Struktur in ihr Büro-Chaos. Frank-Michael Rommert erklärt, wie das geht.

Viele Außendienstler verschwinden – auf dem Parkplatz beim Kunden angekommen – erst einmal längere Zeit bis zur Hüfte in ihrem Kofferraum, um nach den richtigen Broschüren zu suchen. Im Verkaufsgespräch stellen sie dann fest, dass sie doch die falschen Unterlagen dabei haben, weil sie bereits im Auto nicht richtig einsortiert waren. Das Ergebnis: Nicht nur der Außendienstler ist genervt, auch der Kunde wird sich überlegen, ob er nicht doch woanders kauft. Wer beim Kunden nach einem Blatt suchen muss, strapaziert dessen Geduld. Und wer nach einem Kundengespräch Papiere und Notizen nicht systematisch und schnell einsortieren kann,

muss selbst leiden – spätestens im Büro. Mit der MAPPEI-Methode lassen sich diese Horrorszenerien verhindern, wie das Beispiel von Außendienstler Klaus Schreer aus Melle bei Osnabrück zeigt. Er vertritt die Firma Otto-Chemie, ein Unternehmen der Bauchemie, das sich auf hochwertige Dichtstoffe und Klebstoffe spezialisiert hat und Kunden aus Handwerk, Fachhandel sowie Industrie beliefert. Seit zehn Jahren organisiert er seine Unterlagen mit MAPPEI – und spart so viel Zeit, Platz und vor allem Nerven.

Pro Kunde eine Mappe

Für jeden Kunden hat Schreer eine eigene Ordnungsmappe angelegt. Sie enthält neben seinen Notizen auch ein Blatt mit den wichtigsten Informationen (vereinbarte Konditionen, bisher gekaufte Produk-



Unordnung kostet Zeit und Nerven.

te). Die Kundenmappen sind entweder mit einem blauen oder grauen Reiter beschriftet. Blau signalisiert, dass die Mappe zu einem Händler gehört, grau kennzeichnet Direktkunden, die die Produkte selbst verarbeiten.

Alles nach Touren sortiert

Die Ordnungsmappen stehen in Boxen, die nach Touren geordnet sind. In den Boxen wiederum sind die Kunden nach Städten sortiert. Die Unterteilung wird mithilfe von Leitkarten vorgenommen. An diesen befinden sich Reiter mit den Stadtnamen. Unterlagen zu Angeboten kommen in transparente Ordnungsmappen aus PVC. Um sie sofort zu erkennen, werden sie (handschriftlich) mit einem grünen Reiter beschriftet, der nach Bear-

beitung einfach entfernt werden kann. Die Mappe wird anschließend erneut verwendet. Die Angebote kommen in die Wiedervorlage, die vor allem der Angebotsverfolgung dient. Somit wird nichts mehr vergessen, und wenn sich der Kunde von sich aus meldet, ist die zugehörige Akte gleich zur Hand.

Alles hat seinen Platz

Die Akten, die am jeweiligen Tag unterwegs benötigt werden, bewahrt Schreer zusammen mit seiner Wiedervorlage in einer Transporttasche auf. Sie steht auf dem Beifahrersitz.

Kofferraum als „Lagerhalle“

Im Kofferraum des Wagens befinden sich Boxen mit Prospekten, Katalogen, Produktflyern und Mustern, die immer wieder benötigt werden. Wenn es zum Kunden geht, ist somit immer alles dabei und greifbar. Unterlagen im DIN-A4-Format bewahrt er in den so genannten Aktionsmappen auf. Diese sind stabil und haben ein großes Fassungsvermögen. Nach dem Termin kommen die Notizen und Unterlagen in die Ordnungsmappe des Kunden. Wieder im Home-Office angekommen, wird

die Transporttasche auf ihren festen Platz gestellt, die Akten werden entnommen und – falls nötig – bearbeitet. Die Tasche ist nun leer und kann mit den Akten für die nächste Tour gefüllt werden. Dass es sich lohnt, sich bewusst um sein Dokumentenmanagement zu kümmern, zeigen die folgenden Zahlen: Das Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung IPA in Stuttgart hat untersucht, wie viel Zeit in deutschen Büros verschwendet wird. Das Ergebnis war, dass 13 Prozent der Arbeitnehmer ihre Arbeitszeit für Suchen aufwenden.

Mehr Zeit und Arbeitsqualität

Die Flexibilität, die durch die Organisationsmittel von MAPPEI möglich wird, erleichtert den Arbeitsalltag für den Mitarbeiter enorm. Er ist entspannter, arbeitet effizienter und beschert dem Unternehmen wesentlich mehr Wertschöpfung. Das Ablagesystem ermöglicht außerdem die konzentrierte Bearbeitung einzelner Vorgänge. Beim Zugriff auf die Dokumente sind keine Papiere im Blickfeld, die mit der aktuellen Aufgabe nichts zu tun haben und ablenken. In einem strukturierten und aufgeräumten Büro lässt es sich viel effizienter

und entspannter arbeiten: Der Job macht wieder Spaß, die Motivation steigt und die Erfolge werden nicht lange auf sich warten lassen. Wer die Methode konsequent nutzt, kann sich zudem über folgende Nebeneffekte freuen:

- Der Schreibtisch ist dauerhaft von Stapeln befreit.
- Für die Zusammenarbeit in Teams entstehen tragfähige Strukturen.
- Unterlagen zu kommenden Terminen sind übersichtlich organisiert.



Frank-Michael Rommert

So können Sie sich um das kümmern, was wirklich wichtig ist: Um Ihre Kunden. Weitere Informationen:

www.ordnung-ohne-stress.de
www.mappei.com



Buchtipps
Frank-Michael Rommert
Ordnung ohne Stress
ISBN: 978-3-86936-051-5
29,90 Euro

